

****

**EVALUACIÓN DE PROCESOS APLICADA AL PROGRAMA FORTASEG 2016 EN EL MUNICIPIO DE TLAQUEPAQUE, JALISCO**

**ESTRATEGIA Y PLAN DE TRABAJO DE CAMPO**

***Entregable 1***

**Coordinación del equipo evaluador:**

Rodrigo Guillermo Valdivia Ibarra

**Investigador(as):**

María Eugenia Suárez de Garay

Paulo Octavio Gutiérrez Pérez

Alejandra del Valle Munguía

San Pedro, Tlaquepaque, Jalisco a 18 de agosto de 2017

**CONTENIDO**

FICHA TÉCNICA 1

PRESENTACIÓN 2

Justificación legal 3

Objetivos de la evaluación 3

metodología 4

requerimientos técnicos y operativos 5

Descripción y análisis de los procesos de la evaluación 8

FICHA TÉCNICA

**Evaluación de procesos aplicada al programa FORTASEG 2016 en el municipio de Tlaquepaque, Jalisco**

**Estrategia y plan de trabajo de campo:** entregable No. 1

**Duración:** 18 de agosto al 30 de octubre de 2017

**Primer entregable:** 18 de agosto de 2017

**Segundo entregable:** 22 de septiembre de 2017

**Entregable final:** 30 de octubre de 2017

**Equipo evaluador:**

**Coordinador:** Rodrigo Guillermo Valdivia Ibarra

**Evaluadores:** Dra. María Eugenia Suárez de Garay, Lic. Alejandra del Valle Munguía, Mtro. Paulo Octavio Gutiérrez Pérez

PRESENTACIÓN

La *Evaluación de procesos aplicada al programa FORTASEG 2016 en el municipio de Tlaquepaque, Jalisco*, tiene como propósito ofrecer una visión externa que ayude a mejorar la implementación del programa que ejerce el municipio con fondos de la federación. Mediante esta evaluación de los procesos al subsidio —durante el ejercicio del año 2016— se pretende además proveer información crítica que permita mejorar la gestión del programa en función de sus fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades.

Para lograr lo anterior, es necesario identificar los denominados “cuellos de botella”, que no son sino prácticas, procedimientos, actividades y/o trámites que obstaculizan la implementación y la gestión adecuada del programa para alcanzar sus objetivos, ya sea por cuestiones internas (de la comisaría preventiva de Tlaquepaque) o externas (de proveedores, instancias municipales o federales), así como las relacionadas con el flujo de información necesario para la toma de decisiones que conduzcan al cumplimiento de las Reglas de Operación del FORTASEG.

La *Evaluación de procesos aplicada al FORTASEG 2016* demanda una fase documental y una de campo. La primera fase consiste en el acopio exhaustivo de la documentación que da sustento al programa y a su operación, así como una revisión minuciosa de cada expediente. La fase de campo privilegia la observación *in situ*, las entrevistas y los cuestionarios dirigidos al funcionariado: personal directivo y administrativo de la comisaría preventiva, policías, proveedores, entre otros informantes clave en relación con los procesos que serán evaluados.

De este modo, la evaluación de procesos aplicada al programa FORTASEG, incide de forma oportuna en la operación del programa, ya que las observaciones de campo y las recomendaciones derivadas del instrumento FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) permiten reorientar los procesos y fortalecer las acciones que permitan una operación óptima del programa.

Justificación legal

La evaluación del FORTASEG en su ejercicio 2016, tiene como sustento legal el Plan Municipal de Desarrollo 2015-2018 y la Ley de Contabilidad Gubernamental:

**El Plan Municipal de Desarrollo 2015-2018** de San Pedro Tlaquepaque, Jalisco, aprobado el 24 de junio del 2016, estipuló en su **Título IV.** “Del Sistema de Indicadores de gestión y evaluación del Plan Municipal de Desarrollo” el marco para la evaluación del Plan Municipal de Desarrollo, en el que se establece que se deberá de evaluar periódicamente este ordenamiento de planeación y sus productos.

La evaluación en el desarrollo municipal, buscará a través de su ejecución, consolidar un gobierno eficiente, honesto y transparente, orientado a la obtención de resultados, con miras a proveer mayores beneficios a la población, motivo por el cual dentro del Sistema de Control y Evaluación del Desempeño, en términos del **artículo 79 de la Ley de Contabilidad Gubernamental**, se crea el Programa Anual de Evaluación 2016 y se establecen los tipos de evaluación, entre los que se encuentra la evaluación de procesos, la cual permite contrastar los aspectos normativos, la operación cotidiana y los elementos contextuales, con la finalidad de determinar si los procesos del programa, que lo componen y que posibilitan su realización, son eficaces y eficientes en el logro de los bienes y servicios públicos para los que ha sido creado.

Objetivos de la evaluación

***Objetivo general***

El objetivo general de la presente evaluación consiste en **realizar un análisis sistemático del Subsidio FORTASEG en el municipio de San Pedro Tlaquepaque, con el fin de identificar las metas y objetivos planteados a nivel institucional durante el ejercicio 2016**, para ponderar el grado de cumplimiento en función de los criterios de: **pertinencia, oportunidad y calidad**, de modo que se identifiquen las mejoras organizativas, de proceso y de manejo de la información que permitan obtener mejores resultados en los ejercicios subsecuentes del fondo federal.

***Objetivos específicos***

* **Describir el proceso de gestión operativa** en el que se llevó a cabo el FORTASEG durante el periodo de 2016.
* **Identificar y analizar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos**, que pudieran haber obstaculizado la gestión eficiente y eficaz del programa.
* **Identificar las fortalezas y buenas prácticas** que se llevaron a cabo en el ejercicio 2016 como parte de la gestión del programa.
* **Elaborar recomendaciones específicas al área responsable de FORTASEG** en la administración municipal, tanto a nivel normativo como operativo, para mejorar la gestión del programa en ejercicios subsecuentes.

metodología

Con base en los lineamientos emitidos por el CONEVAL, la evaluación de procesos aplicada a FORTASEG en 2016 demanda una metodología de carácter cualitativo. La finalidad de ello es que el análisis de la gestión operativa permite conocer el impacto del programa de forma situada, es decir, en relación con el contexto social, cultural, político e institucional en que se opera. Asimismo, involucra el análisis sistemático de dicha operación mediante el trabajo de gabinete y de campo.

Es necesario precisar, que, si bien el carácter de la investigación es eminentemente cualitativo, se generará e integrará información de orden cuantitativo, principalmente aquella derivada de los hallazgos financieros (p.e. histórico de ministración de recursos) y estadísticos de los procesos evaluados, así como los resultados de las encuestas en línea.

***Análisis de gabinete***

El trabajo de gabinete se refiere al acopio, organización, sistematización y valoración de la información contenida en los registros administrativos, bases de datos, documentos oficiales, documentos normativos, sistemas de información, entre otros relacionados con el FORTASEG durante el ejercicio 2016.

Este análisis contempla los aspectos normativos, el marco contextual en el que se desarrolla el programa y la información recabada en el trabajo de campo (observación, entrevistas y cuestionarios con agentes clave para el programa).

***Trabajo de campo***

El trabajo de campo es la estrategia de levantamiento de información mediante técnicas cualitativas como la observación directa (*in situ*), entrevistas estructuradas y semi-estructuradas, grupos focales y la aplicación de cuestionarios.

El diseño y la aplicación de los instrumentos para el levantamiento de la información va dirigido a la y los agentes que intervienen en la gestión del programa, así como a la población beneficiaria.

***Instrumentos***

* Cuestionario para entrevista semi-estructurada y grupo focal.
* Encuesta en línea.

requerimientos técnicos y operativos

***Acciones Preparatorias***

Se trata de acciones que derivan de la estrategia metodológica y que es necesario que estén consensuadas con el área responsable del FORTASEG en la comisaría de prevención de Tlaquepaque, y que, de ser aceptadas, sean efectivas antes de que el equipo evaluador comience actividades.

Es necesario tener en cuenta que la principal colaboración consiste, principalmente, en compartir con el equipo evaluador información y documentación, así como facilitar las reuniones, grupos focales y entrevistas que serán solicitadas con distintos actores involucrados en FORTASEG.

**a) *Acciones preparatorias que son responsabilidad del equipo consultor***

* Entrega de esta *Estrategia y plan de trabajo de campo* (Entregable 1. 18 de agosto de 2017),la cual será enviada vía correo electrónico a la Dirección de Planeación del municipio de Tlaquepaque, Jalisco, así como entregada en físico a fin de que pueda cumplir con las acciones bajo su responsabilidad.
* Entrega del primer informe de la evaluación, con la descripción y análisis de procesos del programa y la propuesta de instrumentos de entrevistas con

informantes clave y lista de actores del programa para entrevistar (Entregable 2. 22 de septiembre de 2017)

* Preparación de un documento que incluya:
  1. Resumen ejecutivo
  2. Índice
  3. Introducción
  4. Metodología y diagnóstico
  5. Tema 1. Descripción y análisis de los procesos del FORTASEG 2016
  6. Tema 2. Hallazgos y resultados
  7. Tema 3. Recomendaciones y conclusiones.
  8. Bitácora de trabajo y bases de datos
  9. Anexos: I. propuesta de modificación a la normatividad; II. FODA; III. Recomendaciones; IV. Sistema de monitoreo e indicadores de gestión; V. Ficha de identificación del programa; VI. Instrumentos de recolección de información diseñados por la institución evaluadora. (Entregable 3. 30 de octubre de 2017)
* Dos presentaciones públicas de los resultados de la evaluación donde se comunicará con claridad la dinámica y los hallazgos del ejercicio, inicialmente se propone dirigir las presentaciones a: 1. personas involucradas en la operación de FORTASEG en Tlaquepaque, Jalisco; y 2. presidenta municipal de San Pedro Tlaquepaque, Jalisco, María Elena Limón y autoridades por definir. (Compromiso 1. Fechas por definir, mes de noviembre).

**b) *Acciones preparatorias que son responsabilidad de la Dirección de Planeación y de la Comisaría de la Policía Preventiva Municipal de San Pedro Tlaquepaque***

Asignación de enlaces técnicos, por área, de la Comisaría de la Policía Preventiva Municipal de San Pedro, Tlaquepaque, cuyas funciones serán:

* Proporcionar información y documentación necesaria para el trabajo de gabinete[[1]](#footnote-1):
  1. Normatividad aplicable vigente: leyes, reglamentos, reglas de operación, lineamientos, manuales de procedimientos, entre otros.
  2. Diagnóstico y estudios de la problemática que el programa pretende atender.
  3. Diagnósticos y estudios del marco contextual en el que opera el programa.
  4. Matriz de Indicadores para Resultados, del ejercicio fiscal a ser evaluado.
  5. Sistemas de información.
  6. Evaluaciones previas del programa.
  7. Documentos de trabajo, institucionales e informes de avances.

Así como:

1) Documentos que normen los procesos;

2) Estandarización de procesos;

3) Procesos documentados y hechos del conocimiento de todos los operadores;

4) Existencia de un sistema de monitoreo e indicadores, y

5) Existencia de mecanismos para la implementación sistemática de mejoras.

* Facilitar las diversas actividades organizativas para la realización de las reuniones con las diferentes áreas de la Comisaría, asimismo, que puedan participar aportando reflexiones desde su experiencia.
* Colaborar en la gestión de convocatoria a reuniones, entrevistas, grupos focales y encuestas para las diversas áreas y el personal que estará participando, así como con la selección y las facilidades de los espacios físicos de trabajo, cuando así se requiera.

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS de la evaluación

La descripción y el análisis de los procesos operativos, productos, servicios y sistemas de información del FORTASEG 2016, serán analizados en función de su compatibilidad con la normatividad y lo realizado en la práctica. La pertinencia de la gestión de los procesos en el contexto institucional y municipal en el que operan, la articulación de estos en una de las dependencias municipales involucradas, así como su incidencia en el alcance de las metas programadas del programa para el ejercicio 2016, serán las directrices clave para conducir la evaluación del programa.

La descripción y el análisis de los procesos operativos de la evaluación de FORTASEG se organiza mediante los siguientes rubros: [[2]](#footnote-2)

1. Procesos operativos.
2. Pertinencia de la gestión.
3. Incidencia, alcance y metas programadas.
4. Hallazgos y resultados.
5. Conclusiones y recomendaciones.
6. Bitácora de trabajo y base de datos.

***Ejes de Trabajo***

**Eje 1. Trabajo colegiado con la Comisaría de la Policía Preventiva de Tlaquepaque.**

El trabajo colegiado con las diversas áreas de la Comisaría, tiene como propósito recabar la información documental y la experiencia de agentes clave en la gestión y operación del FORTASEG. El trabajo colegiado demanda establecer contacto con los enlaces de las siguientes áreas: 1. Comandancia; 2. Reclutamiento; 3. Finanzas (Arturo Villaseñor); 4. Enlace operativo FORTASEG-Federación (Lic. Salvador Ruiz), 5. DEPENDENCIA (Licda. Elizabeth Chávez); 6. Academia de policía (Lic. Claudia).

**Eje 2. Revisión documental.**

Acopio yrevisión exhaustiva de los documentos sobre la operación de FORTASEG descritos en el apartado de compromisos de la Comisaría de la Policía Preventiva Municipal de Tlaquepaque.

**Eje 3. Trabajo de campo.**

Entrevistas, grupos focales, encuestas en línea y observación participante.

**Eje 4. Redacción de la versión final del documento entregable.**

Entrega de la evaluación en WORD y en PDF. Las bases de datos serán entregadas en Excel.

**Eje 5. Socialización.**

Dos presentaciones públicas de los princiaples hallazgos.

***Matriz de Actividades***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FECHA: DEL 18 AL 25 DE AGOSTO DE 2017 | | |
| Eje 1. Trabajo colegiado Comisaría | Acciones/actividades | Participan |
| Entrega del documento estrategia y plan de trabajo | Entrega documento el 18 de agosto de 2017 | Equipo Evaluador (EE) |
| Instalación de una mesa de trabajo inicial donde se presenten los enlaces técnicos que proveerán información y que colaborarán con el análisis (comandancia, finanzas, enlace Fortaseg-Federación, Reclutamiento, etc.), y el Equipo evaluador | Presentación de enlaces técnicos  Presentación del equipo consultor  Reunión presencial. | Equipo Evaluador (EE)  Enlaces técnicos de la Comisaría de la Policía Preventiva (ETCP) |
| Solicitud de información a cada área  Vía correo electrónico y/o en físico | EE y ETCP |
| Observaciones y dudas sobre la información proporcionada  Vía correo electrónico o entrevista personal | EE y ETCP |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FECHA: DEL 28 DE AGOSTO AL 12 DE SEPTIEMBRE DE 2017 | | |
| Eje 2. Revisión documental | Acciones/actividades | Participan |
| Revisión crítica de la documentación proporcionada. | Sistematización y análisis de la documentación recibida sobre FORTASEG-2016 | EE |
| Integración de observaciones, comentarios y valoraciones sobre la documentación entregada. | EE |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FECHA: DEL 4 AL 22 DE SEPTIEMBRE DE 2017 | | |
| Eje 3. Trabajo de campo | Acciones/actividades | Participan |
| Entrevistas, observación, encuestas en línea y análisis de los resultados | Envío de oficios o concertación de entrevistas y grupos focales con las personas solicitadas por el Equipo Evaluador (EE), así como gestión de espacios y acompañamiento en caso de que sea necesario desplazarse por el municipio. | ETCP |
| Entrevistas y grupos focales-Encuesta | EE, personal operativo de Fortaseg, policías |
| 2ª Entrega | Entrega de documento preliminar el 22 de septiembre, que incluye:   * Descripción y análisis de procesos del programa y * Propuesta de instrumentos de entrevistas con informantes clave y lista de actores del programa o titulares a entrevistar | EE |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FECHA: DEL 15 AL 30 DE OCTUBRE DE 2017 | | |
| Eje 4. Redacción final de la evaluación | Acciones/actividades | Participan |
| Redacción de la evaluación, integración documental (anexos) y presentación del entregable final  Entrega final. | Redacción de la versión final del documento. Entrega de la versión final del documento el 30 de octubre. Apartados:   1. Resumen Ejecutivo 2. Índice 3. Introducción 4. Metodología y diagnóstico 5. Tema I. Descripción y análisis de procesos del programa 6. Tema II. Hallazgos y resultados 7. Tema III. Recomendaciones y conclusiones 8. Bitácora de trabajo y Bases de datos 9. Anexos    * Anexo I Propuesta de modificación a la normatividad    * Anexo II FODA    * Anexo III Recomendaciones    * Anexo IV Sistema de monitoreo e indicadores de gestión    * Anexo V Ficha de identificación del programa 10. Anexo VI. Instrumentos de recolección de información diseñados por la institución evaluadora. | EE |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FECHA: NOVIEMBRE POR DEFINIR | | |
| Eje 5. Socialización | Acciones/actividades | Participan |
| Presentación de los principales hallazgos, cuellos de botella y áreas de oportunidad del FORTASEG con base en el ejercicio 2016 | Presentación para la Comisaría de Policía Preventiva Municipal de Tlaquepaque, Jalisco | EE y ETCP, Funcionariado y público en general |
| Presentación para la presidenta municipal de Tlaquepaque, Jalisco y actores relacionados con FORTASEG, público en general | EE y ETCP, proveedores, funcionariado, regidores |

***Cronograma***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Eje | Mes 1  Agosto | Mes 2  Septiembre | Mes 3  Octubre | Mes 4  Noviembre |
| 1. Trabajo colegiado Comisaría-Equipo Evaluador | 1. 18 de agosto entrega Estrategia y plan de trabajo 2. 18 de agosto, presentación enlaces técnicos, reunión presencial 3. 23 de agosto, entrega de documentos básicos de análisis |  |  |  |
| 2. Revisión documental | 1. 28 de agosto al 12 de septiembre:   * Análisis documental y sistematización. * Instrumentos para campo: encuesta y guía de entrevista |  |  |  |
|  | 1. 4 al 22 de septiembre trabajo de campo: entrevistas, grupos focales y encuestas |  |  |
| 3. Trabajo de campo |  |  | 1. 15 al 30 de octubre, redacción y revisión del documento |  |
| 4. Redacción final de la evaluación |  |  | 1. 30 de octubre entrega documento final |  |
| 5. Socialización de resultados |  |  |  | Dos fechas por definir |

1. En los casos que resulte relevante la existencia o inexistencia de algunos de ellos, se informará por escrito, y se evidenciarán las implicaciones consecuentes en el desempeño de los procesos de gestión del FORTASEG. [↑](#footnote-ref-1)
2. Una versión detallada de cada uno de los rubros se encuentra en los Términos de Referencia para la Evaluación de Procesos aplicada al programa FORTASEG 2016, en el presente documento se nombran únicamente para dar cuenta [↑](#footnote-ref-2)